

Riktlinjer för synpunktshantering

Medborgarna har ofta värdefulla synpunkter på den service och verksamhet som erbjuds. Problemet idag är att dessa synpunkter och klagomål inte tillgodogörs på ett effektivt sätt inom alla verksamheter i kommunen. Genom att införa ett gemensamt system för att ta tillvara på synpunkter kan kommunens service och verksamhet förbättras och utvecklas. Detta kan ses som en viktig utveckling i medborgardialogen. Systemet bör vara enhetligt för hela kommunen och integreras i verksamhetsutvecklingen.

Ofta vill medborgaren lämna sina synpunkter till den som finns närmast till hands och därför är det viktigt att varje medarbetare tar sitt ansvar för att ta emot synpunkter. Ett gemensamt förhållningssätt om att synpunkter och klagomål är viktiga bör därför präglade samtliga medarbetare.

Genom att utveckla synpunktshantering ökas medborgarens inflytande och ökar kommunens möjligheter att rätta till fel samt stärker medarbetarnas engagemang utifrån ett medborgarperspektiv.

1.1 Varför ska kommunen hantera synpunkter?

Genom att införa ett gemensamt system för att ta tillvara på synpunkter, felanmälan och klagomål kan kommunens service och verksamhet förbättras och utvecklas. Det handlar om att dokumentera synpunkter och klagomål. Sammantaget ger dessa ett värdefullt redskap för att kunna förbättra och utveckla servicen gentemot medborgaren. Det ger en överblick över vilka fel och brister som finns och möjligheten att alltid kunna åtgärda brister på ett snabbt sätt. Samtidigt ges medborgaren tillfälle att på ett enkelt sätt ge synpunkter på vad som fungerar bra eller inte bra.

1.2 Resurser och ansvar

Det är viktigt att resurser för synpunktshantering ges till dem som har det övergripande ansvaret, samt att det finns en tydlig ansvarsfördelning för synpunktshandlingen. Genom att införa en gemensam hantering skapas också de rätta förutsättningar för resultatenheterna att ha en fungerande synpunktshantering.

För att förverkliga en väl fungerande synpunktshantering krävs stödjande verktyg. Ett webbaserat IT-stöd kan användas för att sköta handläggningen och administrationen. Det ska vara ett mycket användarvänligt och enkelt system, men som ändå är effektivt och ger underlag för analys till verksamhetsutvecklingen. Exempelvis behövs statistik kunna tas fram på olika nivåer. Det befintliga ärendehanteringssystemet har inte den funktionen.



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen.

Uppföljning och uppdatering

Kansli- och utvecklingsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

1.3 Vad är synpunkter och klagomål?

En synpunkt omfattar klagomål, beröm, förslag och åsikter. Felanmälan innebär fysiska fel, t ex hål i gatan som kommunen ska åtgärda direkt. Ett klagomål innebär ett missnöje gällande kommunens tjänster eller service. Synpunkter och klagomål kan handla om tillgänglighet, bemötande, information, tydlighet och rättvisa.

Synpunkter ersätter inte överklagande i myndighetsbeslut.

Denna synpunktshantering fokuserar på *verksamhetsutvecklingen*, vilket innebär att synpunkter gällande politiken inte behandlas här.

1.4 Förhållningssätt i kommunen

För att få ett så bra och smidigt system som möjligt är förhållningssättet för medarbetare i kommunen a och o. Förhållningssättet ska präglas av:

- Medborgaren i fokus
- Gott bemötande
- God information som skapar realistiska förväntningar
- Synpunkter och klagomål välkomnas, både muntliga och skriftliga
- Synpunkter och klagomål ger möjlighet till förbättringar
- Snabb återkoppling

1.5 Övergripande process

1.6 Mottagande, registrering och handläggning

Samtliga medarbetare i Värmdö kommun har ansvar för att ta emot synpunkter, felanmälan och klagomål. Som hjälp för detta finns övergripande rutiner för hur man går till väga samt formulär att fylla i.

Synpunkter, felanmälan och klagomål kan lämnas muntligt eller skriftligt i form av: webbformulär, brev, samtal, telefonkontakt, e-post och ifyllda blanketter.

Utgångspunkten för alla medarbetare är att synpunkter tas på allvar och hanteras utan dröjsmål. Rutiner för hanteringen och vidareberapportering ska vara känt bland samtliga medarbetare. Det viktiga är att medborgaren som vill lämna in en synpunkt inte ska behöva hänvisas vidare i organisationen.



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen.

Uppföljning och uppdatering

Kansli- och utvecklingsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Alla enheter ska få utbildning och information om synpunktshantering. Information och formulär ska även finnas tillgängligt på papper.

1.7 Handläggningstid

Den som lämnar in en synpunkt ska alltid få en återkoppling om att synpunkten/klagomålet tagits emot, eventuell åtgärd, tidsplan samt uppgift om kontaktperson. Synpunkter ska besvaras inom 14 dagar. Om besked gällande åtgärd inte kan lämnas, ska den som lämnat synpunkten ändå informeras om ärendets fortsatta hantering.

Svaren lämnas skriftligt eller muntligt och ska dokumenteras.

1.8 Rapportering

Alla synpunkter ska dokumenteras och sammanställas för att utgöra ett underlag i utvecklingsarbetet för respektive verksamhet. Redovisning sker till ansvarig nämnd om antal, vilka synpunkter och klagomål som kommit in samt vilka åtgärder som vidtagits. Redovisningen görs i samband med årsredovisningen och ligger till grund för verksamhetens fortsatta planering. Analys, utveckling och redovisning sker hos varje avdelning.

Förbättringar som gjorts utifrån inkomna synpunkter ska göras kända för medborgare och medarbetare i kommunen. Med detta visas att det lönar sig att lämna synpunkter till kommunen. Genom att kortfattat redovisa för medborgarna via hemsidan får de en återkoppling. Återkopplingen ska göras även till respektive medborgare som lämnat sina synpunkter, direkt eller skriftligen inom handläggningstiden.

Övergripande rutiner

Både skriftliga och muntliga synpunkter tas emot oavsett vilken verksamhet i kommunen det gäller. Den som tar emot en synpunkt ska inte hänvisa vidare i organisationen.

Synpunkter ska alltid dokumenteras och registreras.

Synpunkter ska i första hand hanteras på den enhet eller verksamhet där den hör hemma. Synpunkter kategoriseras och sammanställs på varje kontor.

En övergripande sammanställning i samband med årsredovisningen redovisas till kommunledningskontoret som sedan återkopplar till medborgarna.

En synpunkt lämnas via formulär eller tas emot av medarbetare. Registrator/nämndekreterare meddelas automatiskt och utser handläggare samt informerar synpunktslämnare. En bekräftelse skickas samtidigt automatiskt till synpunktslämnaren. Handläggning utförs och



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen.

Uppföljning och uppdatering

Kansli- och utvecklingsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

svar meddelas synpunktslämnaren. Synpunkten avslutas och arkiveras.

Ett webbaserat IT-stöd förenklar hanteringen och ger samtidigt förutsättningar för att ta fram statistik och rapporter för analys. Medborgaren eller medarbetaren som tagit emot synpunkten behöver enbart fylla i ett webbformulär och sedan hanterar systemet att det kommer rätt i organisationen.

Enhetlig information och blanketter gällande synpunktshanteringen ska användas bland samtliga kontor, enheter och verksamheter i kommunen. Olika hjälpmedel erbjuds av kommunen för att underlätta för medborgaren att framföra sina synpunkter: webbstöd, blanketter och telefonnummer.

Information om resultat, förändringar och åtgärder till följd av medborgarnas synpunkter ges via kommunens webbsida. Detta görs minst en gång om året i samband med årsredovisningen.

Synpunktshanteringen ersätter inte överklagande av myndighetsbeslut.



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen.

Uppföljning och uppdatering

Kansli- och utvecklingsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.